

ANEXO A

SERVICIOS

Los Servicios se describen en uno (1) o más anexos a esta Exhibición. Los archivos adjuntos se numeran secuencialmente (A.1, A.2, A.3, etc.).

APÉNDICE A.1

Declaración de Servicios Estándar

Este Anexo al Anexo A - Declaración de Servicios de los Proveedores de Servicios se incorporará y regirá por los términos del Acuerdo de Software y Servicios por y entre usted ("**Cliente**") y Condo Control ("Proveedor de **Servicios**"), según enmendado (el "**Acuerdo**"). A menos que se disponga expresamente en este Anexo A, en caso de conflicto entre las disposiciones contenidas en el Acuerdo y las contenidas en este Anexo A, el prevalecerán las disposiciones contenidas en el Acuerdo.

- Descripción de los Servicios: El Servicio consistirá en las características y servicios descritos en el Pedido firmado por el Cliente.
- Una Característica en particular puede suspenderse con un aviso de 120 días al Cliente, y el Cliente tendrá derecho a rescindir este acuerdo si así lo desea.
- Descripción del soporte: El Proveedor de Servicios proporcionará soporte técnico por teléfono y correo electrónico al Cliente y a sus Usuarios desde las 9 a.m. hasta las 5 p.m., de lunes a viernes, excluidos los días festivos legales de Ontario y Canadá. En caso de una interrupción del sistema, el Proveedor de servicios hará todos los esfuerzos razonables para restaurar el Servicio de inmediato, independientemente de la hora o el día.
- Descripción de la incorporación: El proveedor de servicios proporcionará un director de proyecto dedicado que facilitará el proyecto de incorporación. Las tareas críticas incluyen: 1) Carga de datos de clientes, 2) Configuración de todas las características suscritas, 3) capacitación, 4) lanzamiento y 5) reuniones continuas del proyecto durante la duración del proyecto.
- Descripción de la capacitación: El Proveedor de servicios proporcionará una hora de capacitación a través de videoconferencia. La capacitación se organizará en un momento que sea mutuamente conveniente para ambas partes.
- Requisitos de copia de seguridad: El Proveedor de servicios realizará copias de seguridad continuas de los Datos del Cliente cada cuatro (4) horas y conservará copias mensuales de estas copias de seguridad durante al menos un año de forma continua. Todas las copias de seguridad se almacenarán en Canadá.
- Ventanas de servicio: El Proveedor de Servicios realizará cualquier mantenimiento o actualización del Servicio entre las 9 p.m. y las 9 a.m., hora del este. Se dará un aviso mínimo de 24 horas para cualquier mantenimiento que dure más de 30 minutos y dicho aviso también se publicará de manera prominente dentro del Servicio.

Niveles de servicio:

Tiempo de Actividad

El servicio estará disponible el 99,95% del tiempo, calculado mensualmente. Los períodos de mantenimiento planificados para los cuales se haya notificado al Cliente con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación no se incluyen en este cálculo.

Tiempo de respuesta de la aplicación. En promedio, las páginas que formen parte del sitio web público o del sitio web seguro completarán la carga en 5 segundos a través de una conexión de banda ancha doméstica de 25 Megabit.

Tiempo de respuesta de copia de seguridad y recuperación. En caso de desastre o interrupción, la recuperación se completará dentro de las cuatro (4) horas.

Cambios en la producción. Los cambios de producción se llevarán a cabo durante la ventana de servicio descrita anteriormente. Si se requiere un cambio de producción (que resulte en una interrupción) fuera de la ventana de servicio, el tiempo que el sistema no está disponible puede contarse a los efectos del cálculo de los niveles de servicio relacionados con el tiempo de actividad.

Tiempo de respuesta de soporte. Las consultas de soporte (registradas a través del envío de formularios en el sitio web del Proveedor de servicios, por correo electrónico o por teléfono) recibirán una respuesta a más tardar a las 5 pm del siguiente día hábil después de que se recibió la consulta. Las consultas relacionadas con interrupciones del sistema se abordarán lo antes posible.

Créditos de rendimiento para niveles de servicio perdidos:

De acuerdo con la sección 5.2, cuando el Proveedor de Servicios no cumpla con cualquier Nivel de Servicio acordado en relación con el tiempo de actividad, el Proveedor de Servicios emitirá un crédito al Cliente. El crédito se calculará de la siguiente manera: diez veces el valor prorrateado de las tarifas por el Servicio afectado pagado por el período en que el servicio fue inaccesible, redondeado a incrementos de 5 minutos.

De acuerdo con la sección 5.2, si el Proveedor de Servicios no cumple con el Nivel de Servicio acordado en relación con el tiempo de respuesta de soporte, el Proveedor de Servicios, previa solicitud, se reunirá con el Cliente en persona para discutir los planes para mejorar el cumplimiento del Nivel de Servicio de soporte. Si en un año calendario el Proveedor de Servicios no cumple

con el nivel de servicio de tiempo de repuesta de soporte acordado cuatro (4) veces, el Proveedor de Servicios acreditará la cuenta del Cliente por un monto del 25% de las Tarifas de Servicio pagadas por el año en curso.

Los créditos se aplicarán a la cuenta del Cliente y se deducirán del saldo adeudado para la facturación futura. El Cliente acepta que los créditos de Nivel de Servicio no son reembolsables.

Recursos para clientes:

El Cliente entiende que para utilizar este servicio, todos los Usuarios deben tener una computadora o dispositivo móvil compatible con la versión actual del software de navegación web moderno, así como una conexión a Internet de alta velocidad. El Servicio ha sido probado con las versiones actuales de los siguientes navegadores: Microsoft Edge, Firefox, Chrome y Safari. El servicio no es compatible con Microsoft Internet Explorer. El servicio de aplicaciones móviles es compatible con las 3 versiones más recientes de iOS y Android.

Responsabilidades, entregables y/o actividades del cliente:

Entregables y requisitos para la configuración inicial: Para establecer y configurar el Servicio para el Cliente, el Cliente acepta proporcionar lo siguiente al Proveedor de Servicios antes de la Fecha de Inicio:

1. Lista completa de números de unidad, nombres de propietarios y ocupantes, dirección de correo electrónico, números de teléfono y direcciones postales externas, si las hubiera;
2. Documentos anteriores que se publicarán en el sitio web seguro (cartas de presupuesto anteriores, presupuestos, paquetes de ACM, actas de reuniones de ACM, auditorías, estados financieros, actas de reuniones de la junta, etc.).
3. Lista de los miembros de la junta y el personal a quienes se les deben otorgar privilegios de acceso elevados y una descripción del alcance de esos privilegios;

Requisitos continuos. Con el fin de garantizar la integridad del Servicio, el Cliente debe realizar los siguientes procedimientos.

Procedimiento de salida. Cada vez que se vende una unidad o los inquilinos se mudan, el Cliente o su agente debe desactivar las cuentas de Usuario salientes, utilizando las herramientas para hacerlo, proporcionadas por el Proveedor.

Revisión anual de acceso. El Cliente o su Agente deben realizar una revisión anual de acceso para garantizar que todos los Usuarios activos dentro del Servicio sean Usuarios.

Uso regular. El Cliente entiende y reconoce que el éxito del Servicio depende de la cantidad de información comunicada a los Usuarios. Si no se proporciona información suficiente, la adopción del Usuario será baja y el Cliente no recibirá los beneficios y el valor esperados.